

千葉市役所納付推進センター運營業務委託 提案項目一覧及び評価表

◆評価について◆

- 1 評価対象は提案書及び見積書（見積内訳書）とする。
- 2 見積価格について、最低賃金を満たしていることが提出書類から確認できない場合又は最低賃金を下回っていると判断した場合は失格とする（プレゼンテーション対象外）。
- 3 失格要件のある項目について、2名以上の選定委員が0点をつけた場合は、失格とする（プレゼンテーション対象）。
- 4 各選定委員の評価点を合計し、最高得点を獲得した業者から順位付けを行う。
- 5 評価合計点が同点の場合、見積額が安価な業者の順位を高くし、見積額も同額の場合、選定委員会の協議により決定する。

提案項目	提案書記載内容	配点
a 同種の業務実績	・同種業務の受託実績（相手方・契約期間・委託概要・体制及び人数）	10
b 業務履行の健全性及び安定性	・財務諸表の数値を根拠とした、経営状況の健全性及び安定性 ・経営不振等の不測の事態に陥った場合の業務の履行の確保	5
c 業務管理体制及び市との連携	・本業務の管理体制 ・管理者（現場責任者） ・オペレーターの管理・監督 ・市への業務の引継ぎ方法 ・業務報告書及び定例会の報告内容・実施方法	5
d 業務従事者の安定的配置	・業務に応じたオペレーター配置数及び配置数根拠 ・業務従事者の人選方針 ・オペレーター離職への対応を含めた安定的な人員確保の方法	5
e 運営施設・設備	・設置場所（予定地・建物・条件等） ・設置場所の選定理由 ・設置場所のセキュリティ ・運営設備（執務環境・サーバ・システム等）	5
f 研修計画及び方法	・人材育成及び研修の方針、計画 ・研修内容、実施体制、頻度など ・各債権の知識習得のための対応策（研修方法等） ・法律・制度改正等への対応 ・モチベーションを確保するための教育方法	5

提案項目	提案書記載内容	配点
g 個人情報保護及びセキュリティ対策	・個人情報の取扱方法及び漏えい防止策 ・個人情報を取扱う業務従事者の監視及び管理方法 ・個人情報の漏えい等を発生させてしまった場合の対応	10
h 業務全般についての提案	・本業務における自社の強み ・民間委託することによる発注者のメリット ・業務の効果検証、発注者へのフィードバック	10
i 納付勧奨業務についての提案	・納付勧奨業務の体制 ・納付勧奨業務フロー ・着信率・納付約束率の向上策 ・納付約束後の履行監視への取り組み方、及び不履行者への対応方法 ・履行基準及び数値目標を達成するための手法、取り組み内容 ・滞納者属性分析の手法と業務への活用方法	15
j 受電業務についての提案	・受電業務の体制 ・受電業務フロー ・各債権の受電対応スキルの向上について ・トラブルを発生させないための手法、取り組み内容 ・履行基準を達成するための手法、取り組み内容	15
k 使用するシステムについての提案	・架電システム（仕様・機能など） ・IVR（仕様・機能など） ・FAQシステム（仕様・機能など） ・委託期間中のシステムのバージョンアップ、発展性	5
l 追加提案	・上記項目のほか、本業務に関して、本市の業務で活用可能な提案について ・他都市等で効果のあった事例や取組について ※追加提案の実施にあたって、追加費用の要・不要を明記すること。	10